



<b>NOMOR SKRIPSI</b>
<b>4356/MD-D/SD-S1/2021</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**METODE KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM  
MEMBERIKAN KEPUASAN BIMBINGAN  
MANASIK JAMAAH HAJI 2019**



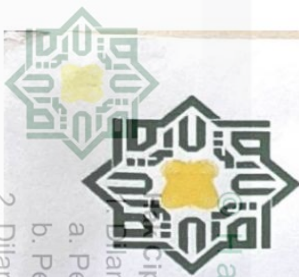
**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH :**

**KESI MARTA SAFITRI**  
**NIM : 11744202300**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**1442 H/2021 M**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Kesi Marta Safitri  
NIM : 11744202300  
Judul : Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jama'ah Haji 2019

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 21 Januari 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Januari 2021

Dekan,

Dr. Nurdin. MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag  
Date: 2021.01.26 07:57:46 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag  
NIP. 19710612 199803 1 003

Penguji III

Drs.SyahrilRomli, M.Ag  
NIP.19570611 198803 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Khairuddin, M.Ag  
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag  
NIP. 19710212 200312 1 002





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Kesi Marta Safitri

Nim : 11744202300

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : "UPAYA KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN BIMBINGAN MANASIK JAMA'AH HAJI 2019."

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah adapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna mempelajari tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

Imron Rosidi, S.P.d., M.A., Ph.D

NIP. 195706111988031001

NIP. 198111182009011006

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Kesi Marta Safitri  
NIM : 11744202300  
Judul : Upaya KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 14 April 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Mei 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Khairuddin, M. Ag  
NIP. 197208172009101002

Penguji II,

Perdamaian Hsb, M. Ag  
NIP.196211241996031001

Fak Cipta milik UIN Suska Riau  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kesi Marta Safitri

Nim : 11744202300

Tempat/tanggal Lahir : Tapan, 10 Maret 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **Metode KBIH Nurzikhillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jama'ah Haji 2019**

Menyatakan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis saya ini, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



**Kesi Marta Safitri**

**NIM. 11744202300**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, Januari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi  
Kominikasi : Kesi Marta Safitri

Kepada Yth,  
Dekan  
Fakultas Dakwah dan  
Di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Kesi Marta Safitri NIM. 11744202300** dengan judul "**Upaya KBIH Nurzikhillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jama'ah Haji 2019**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing

**Drs. H. Syahril Romli, M.Ag**  
NIP. 195706111988031001





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019**

**Oleh : Kesi Marta Safitri**

KBIH Nurzikrillah kota Padang merupakan salah satu KBIH yang berumur sudah cukup lama. Dengan perjalanan yang cukup panjang, KBIH Nurzikrillah terus melakukan evaluasi dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaah Haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara memaparkan peristiwa yang terjadi dilapangan dan kemudian hasil data tersebut dianalisa secara deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah berjumlah 7 orang yaitu 1 Ketua KBIH Nurzikrillah, 1 Pembimbing KBIH Nurzikrillah, dan 5 jama'ah Haji KBIH Nurzikrillah. Adapun hasil penelitian ini bahwasanya KBIH Nurzikrillah kota Padang telah melakukan berbagai metode dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jama'ah Haji 2019, yaitu dengan menggunakan berbagai metode bimbingan secara maksimal mungkin kepada para calon jama'ah Haji serta juga melakukan koordinasi, komunikasi yang baik dengan berbagai kalangan yang berkaitan, khususnya calon jama'ah Haji, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bimbingan manasik Haji yang berkelanjutan.

**Kata Kunci : Metode, Kepuasan, Bimbingan Manasik Haji**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### **The Method of Nurzikhillah KBIH (Hajj Training Group) of Padang City in Providing Satisfaction for Pilgrims of 2019 Hajj Training and Guidance**

**By: Kesi Marta Safitri**

The KBIH Nurzikhillah, Padang city, is one of the KBIH which has a long history. With a long journey, the KBIH Nurzikhillah continues to conduct evaluations in providing satisfaction to the Hajj pilgrims. This study aims to know the method of KBIH Nurzikhillah Padang City in Providing Satisfaction for Pilgrims of 2019 Hajj Training and Guidance. In this study the researcher used a qualitative descriptive method. It described the events that occurred in the field and then the data were analyzed descriptively and qualitatively. Data were collected from observation, interviews, and documentation. The subjects in this study were 7 people, namely 1 Head of the KBIH Nurzikhillah, 1 Advisor of the KBIH Nurzikhillah, and 5 pilgrims of the KBIH Nurzikhillah. The results of this study show that the KBIH Nurzikhillah in Padang has carried out various methods in providing the satisfaction for the 2019 Hajj pilgrims. It also provided complete infrastructure for the training. The KBIH also coordinated using good communication with various related groups, especially the prospective Hajj pilgrims. This is intended to provide continuous satisfaction for Hajj ritual guidance and training participants.

**Keywords:** Method, Satisfaction, Hajj Manasik Guidance.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa Sallam yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang berilmu pengetahuan. Alhamdulillah, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul "**METODE KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN BIMBINGAN MANASIK JAMA'AH HAJI 2019**". Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan, dorongan serta perhatiannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa syukur, terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ibunda Surmabuti, Ayahanda Albert Waneri, yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Kakak dan adek, Melya Salmarili, Riri Oktriana Putri, Marsyah Dano Soleman dan seluruh keluarga besar tercinta
3. Prof. Dr. Suyitno, M. Ag selaku Plt (Pelaksana Tugas ) Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Imron Rosidi, MA, Ph.d selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Drs. H. Syahril Romli, M.Ag selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen pengajar program Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
10. Sahabat Penulis yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat yang tiada hentinya untuk penyelesaian tugas akhir ini.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga bantuan yang telah diberikan akan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah *Subhanahu wa Ta'ala*.

Pada akhirnya, penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangannya disebabkan oleh pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya konstruktif dari berbagai pihak. Segala masukan yang diberikan akan penulis jadikan pelajaran dan motivasi untuk berkarya lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis khususnya.

***Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Pekanbaru, Januari 2021

Penulis,

**KESI MARTA SAFITRI**  
**NIM. 11744202300**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
D. Penegasan Istilah .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	7

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kajian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teori .....	9
1. Metode.....	9
2. Metode Pembimbingan KBIH .....	11
3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	12
4. Bimbingan Manasik .....	15
5. Kepuasan Konsumen .....	18
6. Ibadah Haji .....	25
C. Kerangka Pikir.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data .....	33
D. Informan Penelitian .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34

## BAB IV

F. Validasi Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	35

## GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurzikrillah .....	37
B. Visi dan Misi .....	38
C. Manfaat dan Tujuan KBIH Nurzikrillah .....	38
D. Struktur Organisasi .....	38
E. Sarana dan Prasarana KBIH Nurzikrillah .....	39
F. Jadwal Kegiatan Manasik Haji KBIH Nurzikrillah .....	41
G. Tata Tertib Jama'ah.....	46
H. Data Calon Jamaah Haji KBIH Nurzikrillah 2019.....	46

## BAB V

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	47
B. Bahasan .....	59

## BAB VI

## PENUTUP

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar calon jama'ah Haji yang mengikuti bimbingan manasik tahun 2017-2019 .....	37
Tabel 1.2	Kegiatan Pra manasik .....	41
Tabel 1.3	Jadwal Kegiatan Pemantapan Bimbingan Manasik .....	43
Tabel 1.4	Data Calon Jama'ah Haji 2019 .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Kerangka Pikir .....	31
--------------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi Observasi
- Lampiran 7 : Surat izin penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Lampiran 8 : Surat Riset Penelitian Gubernur Riau
- Lampiran 9 : Nota Dinas
- Lampiran 9 : Surat Balasan Penelitian dari KBIH Nurzikhillah Kota Padang
- Lampiran 8 : Surat Riset Penelitian Gubernur Sumbar
- Lampiran 10 : Biografi Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam, beberapa kewajiban bagi seorang muslim yaitu menunaikan sholat 5 (lima) waktu, berpuasa pada bulan Ramadhan, menunaikan zakat, dan naik Haji bagi mereka yang mampu secara fisik dan materi. Dalam beribadah Haji tentunya ada tata cara dalam melaksanakannya diantaranya ialah: adanya syarat, rukun dan wajib haji diantara tata cara Haji seperti pelaksanaan wukuf di Arafah, mabit di Mina, mabit di Muzdalifah dan melontar jumroh. Oleh karena itu, agar calon jamaah haji dapat melakukan ibadah Haji sesuai syariat Islam maka perlu adanya penyelenggaraan dan pembimbingan ibadah Haji.

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah Haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal yang lainnya yang diperlukan oleh calon jamaa'ah Haji.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan ibadah Haji sudah menjadi tugas nasional bangsa Indonesia karena menyangkut martabat bangsa Indonesia di negara-negara lain termasuk Arab Saudi. Mengingat waktu pelaksanaan ibadah Haji yang dilakukan pada bulan yang telah ditentukan dan bersifat massal, maka penyelenggaraan ibadah Haji membutuhkan pengelolaan khusus seperti lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH merupakan suatu lembaga bimbingan manasik Haji yang didirikan oleh swasta maupun perorangan yang memberikan bimbingan manasik dan pelatihan bagi para calon jamaah Haji sebelum mereka berangkat menunaikan ibadah haji ke tanah suci maupun pada saat di tanah suci.

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 6



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan perkembangan perekonomian global yang semakin hari semakin meningkat, dapat memberikan dorongan terhadap pertumbuhan pada semua sektor termasuk sektor jasa. Dominasi sektor jasa tersebut juga merambah pada penyelenggaraan bimbingan ibadah Haji. Dalam dunia usaha, suatu hal yang tak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antar satu lembaga bimbingan ibadah Haji dengan lembaga bimbingan ibadah Haji lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah Haji. Di sisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Keberhasilan suatu lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat di lihat dari aspek kepuasan jamaah Haji. Hal ini dapat dilihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut. Kepuasan para calon jamaah adalah kunci bagi KBIH agar tetap dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Untuk itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para jamaah haji, dan bagi penyelenggara harus terus berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada calon jamaah haji sesuai dengan yang mereka harapkan.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah jasa dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan bisa dikatakan puas. Jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan mengatakan, tidak puas (*dissatisfaction*).<sup>2</sup>

Idealnya konsumen harus dipuaskan, karena jika mereka tidak merasa puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain,

---

<sup>2</sup> Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*, ( Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2005 ), 13

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hal ini tentu akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan yang bersangkutan atau bahkan dapat menyebabkan kehilangan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus berusaha melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu produk, produk disini maksudnya yaitu jasa, jadi jika suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.<sup>3</sup>

KBIH Nurzikrillah merupakan salah satu dari sekian banyaknya KBIH yang bergerak dalam bidang jasa yang berada di kota Padang, yaitu khususnya jasa bimbingan manasik Haji. KBIH Nurzikrillah Padang adalah salah satu KBIH yang berumur sudah cukup lama yang di sah kan oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada tanggal 8 September 2001. Dengan perjalanan yang cukup panjang dan telah mengalami berbagai perubahan, maka dari itu KBIH Nurzikrillah harus terus melakukan evaluasi terhadap metode dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaah haji.

Lokasi peragaan bimbingan manasik KBIH Nurzikrillah yang strategis yakni satu lokasi dengan mesjid Nurzikrillah yang berada di Sei. Lareh Lubuk Minturun Padang yang biasa disebut juga dengan Miniatur Mekkah. Pada awalnya tempat peragaan bimbingan manasik Haji Nurzikrillah ini adalah sebuah mesjid yang didirikan oleh perorangan dan dilengkapi dengan beberapa miniatur mekkah karena lokasinya yang startegis menghadirkan panorama alam yang cukup indah, dengan hamparan bukit hijau, dan terdapat beberapa miniatur Mekkah serta rumput taman sebagai latar belakangnya selain digunakan untuk tempat peragaan manasik Haji juga banyak wisatawan yang datang baik dari daerah kota padang maupun diluar kota padang. Jadwal bimbingan yang sudah tersusun dengan rapi yang diadakan pada setiap hari Minggu. Pada saat bimbingan seluruh peserta bimbingan manasik Haji harus memakai pakaian ihram, seluruh peserta juga diharapkan sudah hadir 10 menit sebelum praktek bimbingan manasik dimulai.

---

<sup>3</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011 ), 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai penyelenggara ibadah Haji, KBIH Nurzikrillah melakukan koordinasi dengan Kementerian Agama dan Pemerintahan Daerah, serta menyusun rencana semua pengurus mengenai pembuatan silabus dan jadwal pelaksanaan bimbingan. KBIH Nurzikrillah merupakan salah satu KBIH yang memiliki travel sendiri di kota Padang, hal tersebut dikarenakan KBIH Nurzikrillah menyediakan tempat praktek lapangan/simulasi bimbingan manasik khusus, yang pada awalnya lokasi tersebut hanyalah sebuah masjid yang kemudian dilengkapi dengan beberapa batu besar yang diberinama sesuai dengan tempat-tempat yang akan dikunjungi selama menunaikan ibadah haji, didalam masjid tersebut juga terdapat sebuah Ka'bah yang terletak ditengah-tengah masjid, yang kemudian masjid tersebut disahkan oleh Kementerian Agama RI sebagai lokasi peragaan manasik haji.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul **“Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019”**.

## B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Metode KBIH Nurzikrillah Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019?”**.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

- 1) Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan metode KBIH Nurzikhillah Kota Padang dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaah haji sehingga dapat menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian yang sama.
- 2) Memperkaya khasanah Ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan paket dan pelayanan pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa.
- 3) Sebagai bahan bacaan bagi Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji, Umrah Dan Wisata Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## D. Penegasan Istilah

### 1. Metode

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, susunan W.J.S. Poerwadarminta, bahwa “metode adalah cara yang teratur dan berpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud”.<sup>4</sup> Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer pengertian metode adalah cara kerja yang

---

<sup>4</sup> W. J. S Poerwadarminta, Op, Cit., 649

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sistematis untuk mempermudah sesuatu kegiatan dalam mencapai maksudnya.<sup>5</sup>

## 2. Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap espektasi mereka.<sup>6</sup> Didalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh jamaah bimbingan manasik di KBIH Nurzikrillah.

## 3. KBIH Nurzikrillah

KBIH Nurzikrillah merupakan salah satu sekian banyaknya KBIH yang bergerak dalam bidang jasa yang berada di kota Padang, yaitu khususnya jasa bimbingan manasik haji. KBIH Nurzikrillah Padang salah satu KBIH berumur sudah cukup lama yang di sah kan oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada tanggal 8 September 2001.

## 4. Bimbingan Manasik Haji

Definisi Bimbingan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah petunjuk cara mengerjakan sesuatu, tuntunan, penjelasan.<sup>7</sup> Bimbingan merupakan suatu proses pemberian bantuan terus-menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang di bimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan. Manasik Haji adalah kegiatan yang diperuntukkan bagi calon jamaah Haji untuk mendapatkan pelatihan tentang cara pelaksanaan ibadah Haji yang akan dilaksanakan, misalnya rukun haji, persyaratan Haji, sunnah Haji, wajib Haji, amupun hal-hal yang dilarang selama pelaksanaan ibadah Haji berlangsung.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Peter Salim, et-al, Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, (Jakarta: Modern English, 1991), 1126.

<sup>6</sup> Philip Khotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran* ( Erlangga, 2011),138-139

<sup>7</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 152

<sup>8</sup> Arle Swastika Sari, “ *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*,” Jurnal Administrasi Negara 5, no. 2 , 2017: 6004.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan tentang kajian terdahulu, kajian teori dan kerangka pikir.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum tentang penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

### **BAB VI: PENUTUP**

Dalam Bab ini berisikan tentang penutup berupa kesimpulan dan saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul penulis angkat. Adapun penelitian lain yang sama dan hampir mirip namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul :

Pertama, skripsi tentang “*Analisis Pelayanan KBIH terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq-Tegal*”, Jakarta 2016 Karya Abqina Khairul Azmi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Skripsi ini membahas tentang analisis pelayanan terhadap kepuasan jumlah haji KBIH Baitul Atiq Tegal. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 77% para jamaah haji pada tahun 2014 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Baitul Atiq Tegal, 23% merasa tidak puas ini mencakup media yang digunakan pada saat penyampaian materi membosankan dan ruang kantor yang kurang nyaman. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Abqina Khairul Azmi tersebut, selain dari segi objek yang berbeda, penelitian ini membahas tentang metode KBIH dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaah haji pada KBIH Nurzikhillah.

Kedua, skripsi tentang “*Analisis Tingkat Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2010 Terhadap Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Mujahidin Pamulang*” Jakarta karya Ade Lutfiani, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dari penelitian ini hasil yang dapat ditarik adalah 78% para jamaah haji tahun 2010 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan KBIH Al Mujahidin Pamulang baik pelayanan di tanah suci maupun di tanah air. Secara lebih rinci dilakukan pengkategorian tingkat kepuasan di masing-masing bagian pelayanan dimana 70% merasa puas pada skala sedang terhadap pengurusan persiapan pemberangkatan, 86% merasa puas pada skala sedang terhadap bimbingan manasik haji, untuk pelayanan ibadah haji selama di tanah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

suci 74% merasa puas pada skala sedang dan 68% merasa puas pada skala sedang terhadap pelayanan ketika kembali ke tanah air.

Berbeda dengan penelitian diatas penelitian ini membahas tentang bagaimana metode KBIH dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaah haji pada KBIH Nurzikrillah.

Ketiga, skripsi tentang “ *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta*” Jakarta 2015 Karya Dwi Balqis Novivanti, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pada Skripsi ini penulis melihat kepuasan jamaah haji pada variabel berwujud dengan indeks rata-rata 4,42 yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 88,4% memiliki kategori sangat puas, pada variabel keandalan dengan indeks rata-rata 4,45 yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 89% memiliki kategori sangat puas, pada variabel koresponsifan dengan indeks rata-rata 4,37 yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 87,4% memiliki kategori sangat puas, pada variabel koresponsifan dengan indeks rata-rata 4,36 yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 87,2% memiliki kategori sangat puas, pada variabel empati dengan indeks rata-rata 4,57 yang menunjukkan tingkat kepuasan jamaah sebesar 91,4% memiliki kategori sangat puas. Dan dari keseluruhan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa jamaah haji PT Sahid Gema Wisata merasa ‘sangat puas’ akan bimbingan manasik hajinya dengan nilai rata-rata 4,43 atau sebesar 88,6%.

Berbeda dari tiga penelitian di atas, selain objek penelitian yang berbeda, penelitian ini menekankan pada metode memberikan kepuasan konsumen khususnya jasa bimbingan manasik haji. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji bagaimana metode KBIH dalam memberikan kepuasan bimbingan manasik jamaa haji 2019 pada KBIH Nurzikrillah kota Padang.

## B. Kajian Teori

### 1. Metode

Metode berasal dari bahasa Yunani “Greek”, yakni “Metha” berarti melalui , dan “Hodos” artinya cara, jalan, alat atau gaya. Dengan kata lain,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode artinya jalan atau cara yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>9</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, susunan W.J.S. Poerwadarminta, bahwa “metode adalah cara yang teratur dan berpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud”.<sup>10</sup> Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer pengertian metode adalah cara kerja yang sistematis untuk mempermudah sesuatu kegiatan dalam mencapai maksudnya.<sup>11</sup>

Para ahli mendefinisikan beberapa pengertian tentang metode antara lain: Purwadarminta dalam menjelaskan bahwa, metode adalah cara yang teratur dan terpicik baik-biak untuk mencapai suatu maksud.<sup>12</sup> Ahmad Tafsir juga mendefinisikan bahwa metode ialah istilah yang digunakan untuk mengungkapkan pengertian “cara yang paling tepat dan cepat dalam melakukan sesuatu. Ungkapan “paling tepat dan cepat” itulah yang membedakan method dengan way (yang juga berarti cara) dalam bahasa Inggris”.<sup>13</sup>

Nurul Ramadhani Makarao, metode adalah kiat mengajar berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mengajar.<sup>14</sup> Menurut Zulkifli metode adalah cara yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam bentuk kegiatan nyata dan praktis untuk mencapai tujuan pembelajaran.<sup>15</sup>

Metode dalam proses bimbingan manasik merupakan suatu cara agar tujuan dari bimbingan manasik tercapai sesuai dengan apa yang telah dirumuskan oleh pembimbing. Oleh karena itu para calon jama'ah haji

<sup>9</sup> H. Muzayyin Arifin, Filsafat Pendidikan Islam, (Jakarta: Buna Aksara, 1987), 97

<sup>10</sup> W. J. S Poerwadarminta, Op, Cit., 649

<sup>11</sup> Peter Salim, et-al, Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, (Jakarta: Modern English, 1991), 1126.

<sup>12</sup> Purwadarminta, dalam Buku Sudjana S, Metode dan Tehnik Pembelajaran Partisipatif, (Bandung: Falah Production, 2010), 7

<sup>13</sup> Ahmad Tafsir, Metodologi pengajaran Agama Islam, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), 34

<sup>14</sup> 7 Nurul Ramadhani Makarao, Metode Mengajar Bidang Kesehatan, (Bandung: Alfabeta, 2009), 52

<sup>15</sup> Zulkifli, Metodologi Pengajaran Bahasa Arab, (Pekanbaru: Zanafa Publising, 2011), 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlu mengetahui, mempelajari dan mempraktekkan metode yang telah disampaikan oleh pembimbing agar tercapai tujuan dari bimbingan manasik haji tersebut.

## 2. Metode Pembimbingan KBIH

Metode secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari penggalan kata “meta” yang berarti melalui dan “hodos” berarti “jalan” bila digabungkan maka metode bisa diartikan “jalan yang harus dilalui” dalam pengertian yang lebih luas metode bisa pula diartikan sebagai segala sesuatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Namun dalam pengertian hakiki dari metode menurut kamus manajemen ialah “cara melaksanakan pekerjaan”.

Metode merupakan salah satu cara yang harus dilalui untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Didalam bimbingan bisa dikatakan sebagai suatu cara yang digunakan dalam proses bimbingan. Sedangkan Metode pembimbingan disesuaikan dengan bentuk pembimbingan dan kondisi tingkat pengetahuan calon jama’ah haji, sehingga mempermudah pemahaman calon jama’ah haji dalam memahami ilmu-ilmu manasik haji yang berkaitan dengan ibadah haji, antara lain <sup>16</sup>:

- 1) Ceramah yaitu penjelasan pembimbing kepada calon jama’ah haji secara klasikal.
- 2) Tanya jawab yaitu kelanjutan dari ceramah untuk memberikan pemahaman yang sempurna dan melakukan tanya jawab dengan jama’ah haji. Supaya para jama’ah haji tidak lupa tentang hal-hal yang berkaitan dengan ilmu manasik haji dan pelaksanaan ibadah Haji.
- 3) Peragaan yaitu visualisasi setiap bagian pelajaran yang dicontohkan oleh pembimbing sekaligus pergerakan agar para jama’ah mudah memahami dan mengetahui tentang seluk beluk pelaksanaan ibadah haji.

---

<sup>16</sup> Departemen Agama RI. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, Petunjuk *Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, (Jakarta: 2004), 22

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Praktek lapangan/simulasi yaitu para calon jama'ah haji bersama-sama mempraktekkan seluruh kegiatan pelaksanaan manasik haji dengan di pandu oleh pembimbing. Dan membantu, memotivasi, memandu sekaligus mendorong calon jama'ah haji agar lebih baik kedepannya dalam melakukan praktek ilmu manasik haji serta pelaksanaan ibadah haji.
- 5) Diskusi yaitu bertukar pikiran antara satu jama'ah dengan jama'ah lainnya, untuk mencapai beberapa kesimpulan tentang pemahaman peserta atau calon jama'ah haji.
- 6) Konsultasi yaitu jama'ah harus aktif bertanya tentang masalah-masalah yang menyangkut tentang pelaksanaan ibadah haji. Serta yang bertanggung jawab penuh dalam hal ini adalah pembimbing yang akan menjawab dan menyelesaikan apa yang ditanyakan oleh para jama'ah haji yang bersangkutan dengan ilmu manasik haji dan lain sebagainya.

**3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

Kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH), adalah lembaga/yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok bimbingan Ibadah Hajisebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telahmemiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.<sup>17</sup>

KBIH memiliki hubungan dengan kegiatan pembinaan kepada calon jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama, membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat. Bentuk peran serta keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk

<sup>17</sup> Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta, 2007), 17.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi, yakni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Ikatan persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing calon jamaah haji (prahaji dan pasca haji). KBIH adalah penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan kementerian Agama sebagai pengemban Undang-Undang dalam hal memberikan bimbingan manasik haji.<sup>18</sup>

Dalam hubungannya dengan jamaah haji, KBIH membantu untuk dua hal, pertama menyangkut masalah tata cara beribadah, dan kedua membantu dalam kaitannya dengan berpergian (*travelling*). Bimbingan dari segi ibadah haji (manasik) yang diselenggarakan oleh KBIH tentu lebih intensif daripada bimbingan manasik haji yang diberikan oleh pemerintah. Intensitas di sini terlihat dari jumlah /frekuensi pelatihan manasik itu, serta tanggungjawab KBIH untuk mengantar ke tanah suci.<sup>19</sup>

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/799 Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan menyatakan bahwa Kelompok Bimbingan dalam memberikan bimbingan manasik haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Tanah Air dilakukan paling sedikit 15 (lima belas) kali.
2. Pelaksanaan bimbingan di Arab Saudi dikoordinasikan kepada petugas kloter (TPIHI)
3. Materi bimbingan manasik haji berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.
4. Perlengkapan bimbingan manasik haji meliputi manequin ihram, miniatur ka'bah, tempat sa'i, tempat wukuf, tempat melontar jumrah, dan audio visual manasik perjalanan haji.

<sup>18</sup> Departemen Agama Direktorat Jenderal, *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, (Jakarta, 2003), 1-2.

<sup>19</sup> Mudjahirin Thohir, *Talbiyah di atas Ka'bah*, (Jogjakarta : Alinea Pritika, 2004), 27.

<sup>20</sup> Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok bimbingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Rencana kegiatan bimbingan oleh Kelompok Bimbingan di Tanah Air termasuk dalam diktum perjanjian yang sudah ditandatangani oleh pihak Kelompok Bimbingan dengan jamaah haji disahkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama meliputi: bentuk bimbingan, materi, volume, biaya, dan lainlain.

Sementara kewajiban pokok KBIH di luar bimbingan ibadah kepada jemaah adalah membantu kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji yang dilakukan oleh petugas haji pemerintah.<sup>21</sup> Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu program/kegiatanya adalah memberikan bimbingan kepada calon/jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :<sup>22</sup>

1. Permohonan izin ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dengan rekomendasi Kepala Kantor Departemen Agama setempat.
2. KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
3. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon. Melampirkan susunan pengurus.
4. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan pelatih calon haji oleh pemerintah.

**a. Tugas dan fungsi KBIH**

KBIH mempunyai tugas pokok sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a) Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan ditanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b) Menyelenggarakan/ melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.

<sup>21</sup> Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI (Puslitbang Kehidupan Keagamaan), Op. Cit., 3.

<sup>22</sup> Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta,2007),17.

<sup>23</sup> Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta,2007), 18.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- c) Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan Arab Saudi.
- d) Menumbuhkan kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarah, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji).

Adapun fungsi KBIH dalam pembimbingan meliputi:<sup>24</sup>

- a) Penyelenggara/ pelaksana pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b) Penyelenggara/ pelaksana pembimbing lapangan di Arab Saudi.
- c) Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
- d) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

#### b. Dasar Hukum KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji)

- a) Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999, tentang penyelenggara Haji
- b) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2001 tentang kedudukan, tugas, fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen, sebagaimana telah diubah dengan keputusan Presiden RI Nomor 45 Tahun 2002.

#### 4. Bimbingan Manasik Haji

##### a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bimbingan berarti petunjuk, penjelasan, atau tuntunan cara mengerjakan sesuatu.<sup>25</sup> Sedangkan secara etimologi istilah bimbingan merupakan terjemahan dari kata “*guidance*” yang berarti menunjukkan, memberi jalan, menuntun, bantuan, arahan, dan petunjuk. Dari berbagai pengertian

<sup>24</sup> Ibid

<sup>25</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), cet. Ke -2, 580.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka yang paling umum digunakan adalah pengertian memberikan bimbingan, bantuan dan arahan.<sup>26</sup>

Bimbingan menurut Prayitno adalah “Proses pemberian bantuan atau pertolongan kepada seseorang yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga mampu mengarahkan dirinya dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan. Bimbingan membantu individu dalam mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial”.<sup>27</sup>

Adapun unsur-unsur pokok dalam bimbingan menurut Prof. Dr H. Prayitno dalam buku *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling* adalah :<sup>28</sup>

- 1) Pelayanan bimbingan merupakan suatu proses. Ini berarti pelayanan bimbingan bukan sesuatu yang sekali jadi, melainkan melalui liku-liku tertentu sesuai dengan dinamika yang terjadi dalam pelayanan ini.
- 2) Bimbingan merupakan proses pemberian bantuan. Bantuan disini bersifat menunjang bagi pengembangan pribadi bagi individu yang dibimbing.
- 3) Bantuan itu diberikan kepada individu, baik perseorangan maupun kelompok. Sasaran pelayanan bimbingan ialah orang yang diberi bantuan, baik orang perorangan maupun kelompok.
- 4) Pemecahan masalah dalam bimbingan dilakukan oleh dan atau kekuatan klien sendiri. Dalam hal ini, tujuan bimbingan adalah memperkembangkan kemampuan klien (orang yang dibimbing) untuk dapat mengatasi masalah-masalah yang sedang dihadapinya, dan akhirnya dapat mencapai kemandirian.

<sup>26</sup> M.Lutfi, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan (koseling) Islam*, (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah, 2008), 5

<sup>27</sup> Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), 94

<sup>28</sup> H. Prayitno, dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), cet. 2, 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan bimbingan ialah: *“proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, maupun dewasa, agar orang dibimbing dapat mengembangkan kankemampuan dirinya sendiri dan mandiri, dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku”*.

Sedangkan bimbingan menurut pandangan Islam sebagaimana yang dijelaskan Aunur Rahim Faqih ialah *“Suatu proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup didunia dan di akhirat”*.<sup>29</sup>

Adapun pendapat dari W.S Winkel “Bimbingan ialah pemberian bantuan kepada sekelompok orang dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana dalam mengadakan penyesuain diri terhadap tuntutan-tuntutan hidup. Bantuan itu bersifat psikis (kejiwaan) bukan “pertolongan” finansial, media, dan sebagainya. Dengan adanya bantuan ini seseorang akhirnya dapat mengatasi sendiri masalah yang sedang dihadapinya sekarang dan menjadi lebih mapan untuk menghadapi masalah yang akan dihadapinya kelak ini menjadi tujuan bimbingan. Jadi, yang memberikan bantuan menganggap orang lain mampu menuntun dirinya sendiri meskipun kemampuan itu mungkin harus digali dan dikembangkan melalui bimbingan.”<sup>30</sup> Oleh karena itu yang dimaksudkan pada pemahaman diatas telah dilangsungkan di KBIH Nurzikrillah, melalui bimbingan manasik haji. Bimbingan tersebut dimaksudkan agar para jamaah haji KBIH Nurzikrillah dapat memahami dan mengimplementasikan mengenai pelaksanaan haji untuk mencapai tujuan haji yang sesuai dengan syariat islam.

<sup>29</sup> Aunur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), cet. Ke-2, 4.

<sup>30</sup> Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), 7.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya pengertian manasik Haji. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Manasik Haji berarti hal-hal yang berhubungan dengan ibadah umroh seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf. Atau dengan kata lain, manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya atau syarat-syaratnya yang mempunyai kesamaan dengan keadaan disekitar ka'bah.<sup>31</sup>

## 5. Kepuasan Konsumen

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahas Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Howard & Sheth mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang konsumen dapatkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Menurut Westbrook & Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional konsumen terhadap pengamalan-pengamalan berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti pelaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. respon emosional tersebut muncul setelah proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan kebutuhan, keinginan, dan hasrat individual.<sup>32</sup>

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat berperan penting dalam dunia bisnis atau perusahaan. Kepuasan menjadi hal yang utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus selalu berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus jeli dalam mengetahui setiap pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen karena kebutuhan dan konsumen tersebut dapat berubah setiap saat. Apabila suatu perusahaan mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen sehingga

814. <sup>31</sup> Peter Salim Yenni Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Konteporer*, (Jakarta: 1980),

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, ( Yogyakarta : ANDI, 2014), 353



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tercapailah tujuan kedua belah pihak baik produsen maupun konsumen. Seperti yang kita ketahui bahwa, setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Menurut Philip Kotler kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang terdapat dalam diri seseorang, dimana setelah ia membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>33</sup> Konsumen adalah orang yang menggunakan atau yang memakai hasil produk baik barang maupun jasa. Sedangkan menurut kamus besar Indonesia konsumen adalah pemakai barang atau jasa.<sup>34</sup>

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang ada di bandingkan dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan produsen sesuai dengan apa yang konsumen harapkan maka konsumen bisa dikatakan puas. Sebaliknya apabila produk atau jasa yang perusahaan berikan tidak sesuai dengan apa yang konsumen harapkan maka konsumen akan merasa kecewa.

**a. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Ada lima (5) faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut<sup>35</sup> :

a) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan dari perusahaan.

<sup>33</sup> Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, ( Yogyakarta : ANDI , 2013),

<sup>34</sup> Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta : Balai Pustaka, 1990),348

<sup>35</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama* : Teori dan Praktek, (Jakarta : Salemba Empat, 2001 ),158

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Emosional

Pelanggan akan mendapatkan keyakinan dan rasa bangga bahwa pelanggan lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerk dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang konsumen rasakan bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat para pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu.

d) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk dari perusahaan lain tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e) Biaya

Konsumen yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

**b. Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Dalam pengukuran kepuasan konsumen terdapat enam (6) konsep inti yaitu sebagai berikut :

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Dalam metode ini, cara mengukur kepuasan konsumen adalah dengan langsung menanyakan kepada konsumen mengenai penilaian mereka terhadap produk atau jasa yang telah mereka dapatkan atau rasakan. Penilaiannya dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa perusahaan yang bersangkutan dengan tingkat kepuasan konsumen dengan perusahaan pesaing.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Dalam metode ini kepuasan pelanggan di ukur dengan beberapa langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan untuk memberi nilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti kecepatan pelayanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan untuk menilai dan membandingkan produk atau jasa perusahaan pesaing dengan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pendapat pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectations*)

Dalam cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan untuk pelanggan.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Konsep ini di jalan dengan cara menanyakan kepada pelanggan langsung apakah akan kembali memakainya atau membeli produk dan jasa perusahaan yang bersangkutan.

5) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*willingness To Recommend*)

ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada keluarga, teman dan tetangga mereka, ini menjadi ukuran yang sangat penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Ketidakpuasan pelanggan meliputi keluhan, pengembalian produk, biaya garansi, dan konsumen beralih ke perusahaan pesaing.

**c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Khotler ada 4 (empat) metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut<sup>36</sup> :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang menawarkan jasa yang berorientasi pada konsumen harus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, ( Yogyakarta : ANDI, 2014), 370



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyampaikan pendapat, keluhan, kritik dan sarannya. Dalam metode ini media yang bisa digunakan seperti kotak saran, kartu komentar dan telepon layanan konsumen. Kotak saran yang diletakkan harus diletakkan di tempat-tempat yang mudah diakses oleh konsumen, saluran telepon bebas pulsa, website, facebook dan instagram. Dari metode ini perusahaan akan cepat mengetahui apa saja masalah yang harus diperbaiki sehingga konsumen tidak akan merasa terganggu dan merasa nyaman selama menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

2) *Ghost/ Mytery Shopping*

Melalui metode mystery shopping ini perusahaan bisa memperoleh gambaran kepuasan konsumen dengan cara mempekerjakan beberapa karyawan sebagai ghost shoppers atau manajer turun langsung untuk mengetahui bagaimana karyawannya berkomunikasi dan memperlakukan para pelanggannya. Ghost shopper orang yang menyamar sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing, melalui penyamaran tersebut juga dapat mengobservasi bagaimana perusahaan dan perusahaan pesaing menangani keluhan pelanggan dan melayani permintaan konsumen.

3) *Lost Customer Analysis*

Metode ini perusahaan menghubungi konsumen untuk menanyakan keluhan pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau memakai jasa dan beralih ke perusahaan lain, agar perusahaan tersebut mengetahui masalah dan memperbaiki masalah tersebut.

4) *Survei Kepuasan Pelanggan*

Pada umumnya banyak perusahaan menggunakan metode ini dengan melakukan survei untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan setelah memakai jasa yang ditawarkan. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini beberapa macam kebutuhan pelanggan<sup>37</sup> :

- 1) Kebutuhan yang dinyatakan (menginginkan sebuah motor)
- 2) Kebutuhan riil (menginginkan biaya operasional yang rendah, bukan sekedar harga awalnya)
- 3) Kebutuhan yang tidak dinyatakan (mengharapkan pelayanan)
- 4) Kebutuhan untuk kesenangan yang bersifat kejutan (menginginkan hadiah)
- 5) Kebutuhan rahasia (ingin dilihat punya kelebihan, pandai, dan lain-lain).

**d. Elemen-elemen Program Kepuasan Pelanggan**

Pada Umumnya kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen-elemen yaitu sebagai berikut<sup>38</sup> :

- 1) **Barang dan Jasa Berkualitas**  
perusahaan yang ingin kepuasannya tinggi perusahaan tersebut harus memiliki produk yang berkualitas baik dan pelayanan prima, setidaknya perusahaan tersebut harus menyamai produk perusahaan pesaing utama dalam industri. Untuk itu berlaku prinsip “quality comes first, satisfaction programs follow”.
- 2) **Relationship Marketing**  
Relationship Marketing sebuah strategi pemasaran yang berupaya menjalin hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Dengan program ini dapat membangun relasi yang kuat dan saling menguntungkan satu sama lain antara penyedia jasa dan pelanggan sehingga bisa membangun bisnis yang berulang dan menciptakan loyalitas pelanggan.
- 3) **Program Promosi Loyalitas**  
Program ini diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dengan para pelanggan. Program ini biasanya memberikan semacam

<sup>37</sup> Fandy Tjiptono., 7

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, ( Yogyakarta : ANDI, 2014), 358-361

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghargaan atau reward kepada pelanggan, seperti memberikan discon, bonus, dan voucher agar pelanggan tetap loyal pada produk dari perusahaan yang bersangkutan.

4) Fokus Pada Pelanggan Terbaik

Sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya tetap memiliki persamaan pokok dalam hal fokus pada pelanggan yang paling berharga.

5) Sistem Penanganan Komplain secara Efektif

Sistem ini berkaitan erat dengan kualitas produk. Perusahaan yang bersangkutan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan memang benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal untuk pelanggan. Kemudian jika ada masalah perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain.

6) *Unconditional guarantees* (Jaminan tanpa syarat)

Program ini dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program kepuasan pelanggan. Garansi merupakan salah satu bentuk dari program unconditional guarantees. Garansi tersebut dapat bermanfaat dalam mengurangi resiko pembelian oleh pelanggan, dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas barang dan jasa yang diberikan.

7) *Program Pay-for-performance*

Program ini akan terlaksana dengan baik apabila adanya dukungan dari sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang menjalin interaksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, dan karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

**e. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan indikator terbaik tentang seberapa besar kemungkinan pelanggan akan melakukan pembelian atau loyal di masa depan, untuk itu perlu mengetahui manfaat kepuasan pelanggan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap barang atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan atau lembaga, berikut ini beberapa manfaat kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut<sup>39</sup>:

- 1.) Mengisolasi pelanggan dari pesaing.
- 2.) Menciptakan keunggulan yang berkelanjutan.
- 3.) Mengurangi resiko biaya kegagalan.
- 4.) Mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa atau barang dari perusahaan yang bersangkutan dan loyalitas pelanggan.
- 5.) Meningkatkan Mempromosikan cerita positif
- 6.) Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

## 6. Ibadah Haji

### a. Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang Islam. Baik laki-laki maupun perempuan, bila sudah mampu atau baligh. Pengertian ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan Tawaf, sai, wuquf di Arafah dan amalan lainnya pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Karena semata-mata memenuhi panggilan Allah dan mengharap keridhoan Allah Swt.<sup>40</sup> Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah Al Harami berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan "Hajji" atau "nusk" (ibadah). Atau baitullah merupakan tempat yang dibesarkan, dinamailah pekerjaan mengunjunginya dengan "haji".<sup>41</sup>

### b. Hukum Ibadah Haji

Ibadah haji diwajibkan Allah Swt kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunnah.

<sup>39</sup> Christopher, Lovelocck, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, ter. Dian, (Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006), 104

<sup>40</sup> Abdul Choliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: mitra cendekia, 2011), 17

<sup>41</sup> Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji* (Jakarta : Bulan bintang, 1978), 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akan tetapi bagi mereka yang bernadzar (berkaul) haji menjadi wajib melaksankannya. Sedangkan Imam Hasan Al Bishri r.a berkata “barang siapa yang sengaja tidak menunaikan ibadah haji (padahal ia telah mampu untuk menunaikannya), maka ia termasuk orang kafir”.<sup>42</sup>

Oleh karena itu ibadah haji diwajibkan berdasarkan firman Allah Swt yang terkandung dalam Al-Qur’an surat Al-Imran ayat 97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ  
مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَى سَبِيلٍ ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah, barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.<sup>43</sup>

Ayat Al-Qur’an di atas, maka menunaikan ibadah haji bagi seorang muslim atau muslimah yang memenuhi syarat-syaratnya menjadi wajib hukumnya.

### c. Syarat-syarat Ibadah Haji

Seseorang berkewajiban menunaikan ibadah haji jika telah memenuhi syarat sebagai berikut<sup>44</sup> :

#### 1) Beragama Islam.

Beragama Islam Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Yaitu, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji. Akan tetapi

<sup>42</sup> Sudarsono, *Sepuluh Aspek Agama Islam*, ( Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994), 98

<sup>43</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya Al-Jummatul Ali*, Bandung: CV Penerbit J-Ar, 2005

<sup>44</sup> Abdul Choliq, *Panduan Manasik Haji*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2002) , 7-8

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jika seseorang yang telah memenuhi syarat wajib haji tetapi ia bukan orang Islam, maka ia tidaklah wajib untuk menunaikan ibadah haji.

#### 2) Aqil (berakal sehat)

Aqil (berakal sehat) syarat wajib haji yang kedua. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia memiliki masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban orang ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengalami gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melaksanakan rukun dan kewajiban haji.

#### 3) Baligh (dewasa)

Untuk anak laki-laki yang sudah berumur 15 tahun atau sudah keluar mani / sperma dan untuk anak perempuan sudah berumur 15 tahun atau sudah keluar haidh.<sup>45</sup> Akan tetapi, jika ada seorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tetap sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa belum baligh tidak menggugurkan kewajiban untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

#### 4) Merdeka (bukan budak)

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya, memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, yaitu sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

<sup>45</sup> Hasbi Ash Shiddieqy *Pedoman Haji*, ( Jakarta: Bulan Bintang:1983),96



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Istitha'ah (mampu)

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.<sup>46</sup>

**d. Macam-Macam Ibadah Haji**

Adapun macam-macam Ibadah haji dibedakan menjadi tiga yaitu<sup>47</sup>:

- 1) *Haji Ifrad*: yaitu mendahulukan haji dari umroh, cara ini mengerjakan haji sendiri dengan berihram di Miqatnya dan mengerjakan umrah sendiri pula.
- 2) *Haji Tamattu'*: yaitu mendahulukan umrah dari haji. Sesudah selesai daripada umrah, barulah dikerjakan haji.
- 3) *Haji Qiran*: yaitu mengerjakan haji dan umrah dengan berbarengan atau berihram dengan umrah dahulu, kemudian sebelum berthawaf memasukkan haji kepada umrah itu.

**e. Rukun Haji**

Rukun haji adalah rangkaian haji yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang tidak bisa diwakilkan orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Jika salah satu dari rukun ditinggalkan, maka ibadah hajinya tidak sah. Rukun-rukun haji yaitu sebagai berikut<sup>48</sup>:

1) Niat ihram dari miqad (berihram)

Untuk memulai pelaksanaan ibadah haji diawali dengan berihram. Yang dimaksud dengan ihram terdiri dari memakai pakaian ihram, melafazkan niat di *miqat makani*, serta diiringi dengan membaca kalimat *talbiyah*. Semenjak ihram diikrarkan diharamkan hal-hal yang terlarang selama dalam keadaan berihram.

2) Wukuf di Arafah

Makna wukuf arafah yaitu berhenti atau berada di Arafah dalam keadaan ihram padawaktu tertentu. Keberadaan seseorang di Arafah

<sup>46</sup> Abdul Choliq, Panduan Manasik Haji, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2002), 7-8

<sup>47</sup> Hasbi Ash Shiddieqy Pedoman Haji, ( Jakarta: Bulan Bintang:1983),97

<sup>48</sup> *Ibid.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi sah walaupun sejenak dengan rentangan waktu sejak tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijah sampai dengan terbit fajar tanggal 10 Dzulhijah. Wukuf di Arafah termasuk salah satu rukun yang paling utama.

#### 3) Tawaf

Tawaf yaitu mengelilingi Ka'bah 7 (tujuh) kali putaran, dimana tiga kali pertama dengan lari-lari kecil dan selanjutnya dengan berjalan biasa. Thawaf dimulai dan berakhir di Hajar Aswad dengan menjadikan Baitullah di sebelah kiri.

- 4) Sa'i antara safa dan marwah yaitu lari-lari kecil sebanyak tujuh kali dimulai dari shofa dan diakhiri di Marwah.
- 5) Tahallul (mencukur/menggunting rambut minimal 3 helai rambut kepala)
- 6) Tertib pada sebagian tukun yaitu mendahulukan niat ihram sebelum melakukan rukun yang lain, dan mendahulukan wukuf sebelum cukur dan tawaf ifadhah.

#### f. Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan yang harus dilakukan, namun dalam keadaan tertentu bisa digantikan orang lain atau membayar *dam*. Wajib haji yaitu sebagai berikut<sup>49</sup> Ihram dari miqat, Mabit di Muzdalifah, Mabit di Mina, Melontar jumrah Ula, Wusta, Aqabah, Tawaf wada' bagi yang akan meninggalkan Makkah.

#### g. Hikmah Ibadah Haji

Berikut ini beberapa hikmah melaksanakan ibadah haji yaitu sebagai berikut<sup>50</sup>

- a) Haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT semata. Orang yang menunaikan ibadah haji meninggalkan segala kemewahan dan keindahan dengan mengenakan pakaian ihrom

<sup>49</sup> Awaludin Pimay, *Fikih haji dan umroh* (Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009), 6

<sup>50</sup> *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia di dunia
- c) Ibadah haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang yang tinggi, dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan dan akhlaq yang tinggi agar manusia saling tolong menolong satu sama lain.
- d) Ibadah haji mendidik para jamaah haji untuk menyadari bahwa satu sama lain sama disisi Allah tidak ada perbedaan antara mereka yang paling mulia adalah yang paling bertaqwa kepada Allah
- e) Ibadah haji membuka wawasan baru terhadap pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama Islam.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir penelitian ini akan memberikan arah yang dapat dijadikan pedoman bagi para peneliti dalam melaksanakan penelitiannya.<sup>51</sup>

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap sebuah gejala yang menjadi objek permasalahan dan kerangka berpikir ini disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

---

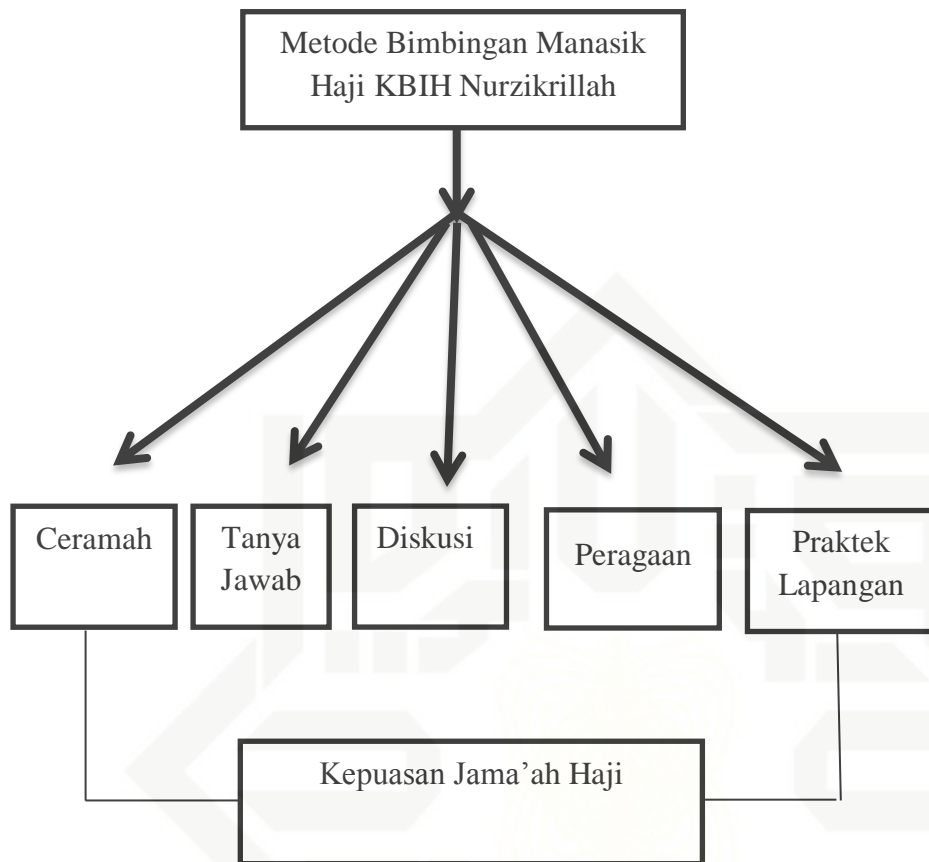
<sup>51</sup> Riduwan. *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. (Bandung: Alfabeta), 33



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1



Sumber : Analisis Penulis, 2020

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan jenis penelitian kualitatif. Dimana penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks dan rinci. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi dan sampling bahkan populasi dan samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang di teliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Pada penelitian ini yang lebih di tekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Dalam penelitian kualitatif sebelum hasil-hasil penelitian memberi sumbangan kepada ilmu peengetahuan, penelitian ini melampau berbagai tahapan berfikir kritis-ilmiah, yang mana seorang peneliti memulai berfikir secara induktif, yaitu menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial, melalui pengamatan dilapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu.<sup>52</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan situasi atau peristiwa, peneliti tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini di lakukan di KBIH Nurzikhillah, Komplek Bandar Damar No. 13, RT. 05, RW. 03, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatra Barat. Waktu penelitian dilakukan mulai dari proposal diseminarkan sampai skripsi.

---

<sup>52</sup> Burhan Bungin , *Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2007),6

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berbentuk non angka, seperti kalimat-kalimat, foto, atau rekaman suara dan gambar.<sup>53</sup> Berdasarkan sumber data penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara dari sumbernya<sup>54</sup>. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi secara langsung dari pihak yang bersangkutan dengan KBIH Nurzikrillah.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yang biasanya diambil dari dokumen-dokumen laporan, karya tulis orang lain, Koran, majalah atau seseorang mendapat informasi dari pihak lain yang dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data yang diperoleh melalui data dokumentasi dapatkan di KBIH Nurzikrillah.

### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian ataupun orang yang dapat memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian sehingga data yang dihasilkan akurat.<sup>55</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah 1 (satu) orang ketua KBIH Nurzikrillah, sementara yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini adalah 6 (enam) orang informan, yaitu 1 dari pembimbing dan 5 dari jama'ah KBIH Nurzikrillah. Semua informan tersebut adalah orang-orang yang lebih mengetahui seluruh aktivitas KBIH Nurzikrillah dalam

<sup>53</sup> Prasetya Irawan, *Logika dan prosedur Penelitian*, ( Jakarta : STIA LAN, 1999), 86

<sup>54</sup> Irawan, Prasetya, loc.cit

<sup>55</sup> Burhan Bungin, *penelitian kualitatif*, ( Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2007), 78



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan bimbingan manasik haji. Informan dalam penelitian ini diantaranya ialah :

- 1) H. Nurli Zakir Dt. Bungsu ketua KBIH Nurzikrillah
- 2) Prof. Dr. H. Masnal Zajuli.,MA selaku pembimbing KBIH Nurzikrillah.
- 3) Desi Anggraini Darlis selaku jamaah haji KBIH Nurzikrillah
- 4) Hermailis Marzuki Sudirman selaku jamaah haji KBIH Nurzikrillah
- 5) Azizil Arraf Zainul selaku jamaah haji KBIH Nurzikrillah
- 6) Muhammad Pribadi Fauzi selaku jamaah haji KBIH Nurzikrillah
- 7) Jimmy R Rustam selaku jamaah haji KBIH Nurzikrillah

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, Dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.<sup>56</sup> Wawancara ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang dianggap penting secara lebih mendalam.

##### **b. Observasi**

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya secara langsung di lokasi penelitian.<sup>57</sup> Peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta dan kondisi di lapangan, kemudian membuat catatan hasil pengamatan tersebut.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen

<sup>56</sup> Burhan Bungin., 111

<sup>57</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Kencana, 2005), 143

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rapat, agenda dan sebagainya.<sup>58</sup> Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan KBIH Nurzikrillah pada saat bimbingan manasik umroh.

## F. Validasi Data

Validasi data adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur.<sup>59</sup> Untuk mencapai tingkat validitas instrumen penelitian, alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut di gunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti. Untuk mencapai tingkat validitas instrumen penelitian, maka alat ukur yang dipakai dalam instrumen juga harus memiliki tingkat validitas yang baik.<sup>60</sup> Untuk menilai keabsahan data kualitatif dalam analisis data, perlu melakukan triangulasi peneliti, metode, teori dan sumber data.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia dan jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada.<sup>61</sup> Dengan demikian peneliti dapat melakukannya dengan jalan, mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, mengeceknya dengan berbagai sumber data dan memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.<sup>62</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Setelah data penelitian sudah dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis setiap data tersebut secara kualitatif. Analisis data

<sup>58</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* ( Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 231

<sup>59</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2011), 187

<sup>60</sup> Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi* (Jakarta: 2006), 72

<sup>61</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: 2005), 108

<sup>62</sup> Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), 330-332

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dilakukan ketika data di lapangan bersifat berkesinambungan dan ini dilakukan setiap saat.<sup>63</sup> Proses analisis data dilakukan selama proses mengumpulkan data yang dibutuhkan sampai laporan penelitian selesai dikerjakan.

Berikut ini adalah aktivitas dalam melakukan analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Sugiyono:<sup>64</sup>

#### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan tentu menghasilkan jumlah yang cukup banyak, untuk itu diperlukan analisis data melalui reduksi data, yakni dengan merangkum data yang ada, memilih data-data yang pokok, serta memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting.

#### 2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Hal ini akan memudahkan peneliti dalam memahami peristiwa yang terjadi.

#### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Analisi data yang ketiga ini dilakukan untuk menjawab beberapa dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Menarik sebuah kesimpulan merupakan tahap akhir, dimana peneliti menggunakan cara pengambilan kesimpulan yang bersifat umum ke khusus.

Dalam teknik analisis data ini, penulis menjelaskan dan menggambarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang di buat dalam bentuk kata-kata atau kalimat, baik yang di peroleh melalui wawancara mendalam maupun observasi yang di uraikan. Adapun tujuan penelitian kualitatif ini agar peneliti lebih mengenal lingkungan penelitian, dan dapat terjun langsung kelapangan. Penulis menjelaskan data menggunakan kalimat sehingga mendapatkan pemahaman mengenai upaya KBIH Nurzikhillah kota Padang dalam meningkatkan kepuasan bimbingan manasik umroh pada jama'ah umroh 2019.

<sup>63</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. 1, Cet. 3, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), 106.

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 246.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurzikrillah

KBIH Nur Zikrillah didirikan pada 13 Desember tahun 2000 dan disahkan pada 8 September 2001, dipimpin oleh H. Nurli Zakir Dt. Bungsu, alamat kantornya yaitu di jalan Bandar Damar No. 13 Kota Padang, dengan motto DIS= Disiplin, Ikhlas dan Sabar. Lembaga ini mempunyai lokasi praktek manasik yang terletak di Sungai Lareh Lubuk Minturun Kota Padang. Motto KBIH Nuzikrillah yang selalu diterapkan yaitu DIS : Disiplin, Ikhlas dan Sabar

**Tabel 1.1 Daftar jumlah calon jemaah Haji yang mengikuti bimbingan tahun 2017-2019**

NO	TAHUN	HAJI PLUS	HAJI REGULER	JUMLAH
1	2017	18 Orang	292 Orang	310 Orang
2	2018	19 Orang	218 Orang	237 Orang
3	2019	16 Orang	219 Orang	235 Orang

Selama tahun 2017 sampai tahun 2019 jemaah yang mengikuti bimbingan manasik haji tidak pernah kurang dari 200 orang, pada tahun 2017 jumlah jemaah lebih dari 300 orang. Pada tahun 2018 dan 2019 jemaah bimbingan manasik haji berjumlah 237 orang dan 235 orang. KBIH Nur Zikrillah memiliki personalia yang lengkap mulai dari penasehat, wakil penasehat, ketua, wakil ketua, bendahara, sekretaris, pengawas, ketua kloter, pembimbing ibadah, protokoler, staf administrasi, tim kesehatan, tim fiqih serta tim yang menjelaskan sejarah dan kondisi di Arab Saudi. Dalam pelaksanaan bimbingan dan pelatihan peserta didampingi oleh instruktur yang professional didatangkan dari Depag dan lembaga sendiri.

Pelaksanaan praktek manasik haji didukung oleh sarana prasarana yang lengkap seperti, Mesjid Nur Zikrillah yang didalamnya ada Miniatur Ka'bah, Miniatur Safa dan Marwa, Miniatur Wustha dan Aqabah, Padang Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Kegiatan manasik diselenggarakan di Sungai Lareh Lubuk Minturun dengan lingkungan dan pemandangan yang asri.

## B. Visi dan Misi

Visi : “ Mewujudkan jamaah yang mandiri”

Misi :

- 1) Memberikan pendampingan kepada calon jamaah haji dalam rangka menjalankan manasik mulai dari keberangkatan sampai kepelungan ke tanah air.
- 2) Memberikan pelayanan yang baik melalui sarana prasarana yang lengkap agar jamaah haji lancar dan mandiri.

## C. Manfaat dan Tujuan KBIH Nurzikrillah

### 1) Manfaat

Agar Jamaah bisa melaksanakan Ibadah haji dengan sempurna sesuai tuntunan Rasulullah dan menjadi jamaah yang mandiri

### 2) Tujuan

Memberikan pendampingan kepada calon jamaah haji dalam rangka menjalankan manasik mulai dari keberangkatan sampai kepelungan ke tanah air dan memberikan pelayanan yang baik melalui sarana prasarana yang lengkap agar jamaah haji lancar dan mandiri.

## D. Struktur Organisasi

### Petugas Kloter 1

1. Drs. H. Marjanis, M.Pd : Ketua kloter (TPHI)
2. H. Sosafat, S.Pd, MA : Pembimbing ibadah (TPIHI)
3. dr. Fauzanah Nazifah : Dokter
4. On Febrianto : Paramedis
5. Melda Kartika : Paramedis

Susunan Pengurus Yayasan KBIH Nurzikrillah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembina :

Ketua : Hj. Yessi Nurliza

Anggota 1 : Hj. Dewi Andria Nurli

Anggota 2 : Hj. Wentiza Chairia

Pengurus :

Ketua : H. Nurli Zakir

Sekretaris umum : Hj. Asmarida Ayub

Sekretaris : H. Muhandi Yulis

Bendahara Umum : Hj. Dinni Mardiah

Bendahara : Hj. Lily Herlina Jamaan

Pembimbing Ibadah : Prof. Dr. H. Masnal Zajuli

Pengawas :

Ketua : H. Firman Thoiba

Anggota : Rahmadian

Pembimbing Haji :

H. Nurli Zakir Dt. Bungsu : Ketua KBIH/ Pembimbing Perjalanan Haji

Prof. Dr. H. Masnal Zajuli, MA : Pembimbing Ibadah Haji

Hj. Asmaridha Al Ayyubi : Sekretaris/Pengawas KBIH.

**E. Sarana dan Prasarana KBIH Nurzikhillah**

**1. Masjid**



Bangunan yang berdiri megah ini adalah Masjid Nuzikhillah yang dimiliki oleh KBIH Nurzikhillah, kegiatan bimbingan manasik dilakukan di masjid ini yang berlokasi di Sei Lareh Lubuk Minturun Padang.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2. Ka'bah



Posisi Ka'bah ini terletak di dalam tengah-tengah masjid Nurzikhillah yaitu persis posisi ka'bah yang di Mekkah yang terletak di tengah-tengah Masjidil Haram.

### 3. Terowongan Mina



### 4. 'Arafah



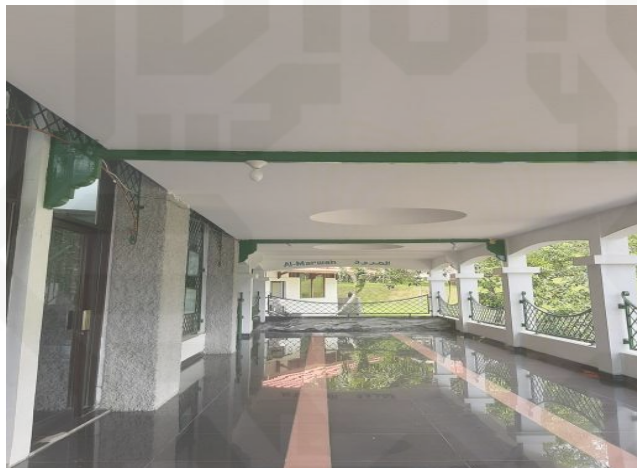
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## 5. Jabal Al-Rahmah



## 6. Al-Marwah



## F. Jadwal Kegiatan Manasik Haji KBIH Nurzokrillah

Tabel 1.2  
Kegiatan Pra Manasik

No	Hari/Tgl	Pukul	Materi	Narasumber
1	Ahad, 06 Januari 2020	08.00-08.30	Kata Sambutan Bimbingan Pra Manasik	H.Nurli Zakir
		08.30-10.00	Pembukaan Secara Resmi Bimbingan Pra Manasik Haji Sekaligus memberikan ceramah kebijaksanaan Teknis Pemerintah dalam Pelayanan Umum dan Ibadah.	Ka. Kemenag Kota Padang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		10.30-12.00	Persiapan Awal Pemahaman Ketentuan Haji dan Umrah	H.Jasron
2	Ahad, 13 Januari 2019	08.30-10.00	Syarat Rukun, Wajib dan Sunnah Haji, Umrah	H. Zulharmen
		10.30-12.00	Kedudukan Ibadah Haji dalam Pandangan Islam	H. M. Nur Ilyas
3	Ahad, 20 Januari 2019	08.30-10.00	Macam-macam Shalat Sunat	H.Edismar Murad
		10.30-12.00	Ihram, Miqot Haji dan Umrah	H. Helmi Chatib
4	Ahad, 27 Januari 2019	08.30-10.00	Macam-Macam Thawaf	H. Dafril
		10.30-12.00	Sa'i dan Tahalul	H. Tasman
5	Ahad, 03 Februari 2019	08.30-10.00	Praktek Pelaksanaan Thawaf	Tim Pra Manasik
		10.30-12.00	Praktek Sa'i dan Tahalul	Tim Pra Manasik
6	Ahad, 10 Februari 2019	08.30-10.00	Akhlakul Karimah Calon Jamaah Haji	Hj. SuhelmiHelia
		10.30-12.00	Kebiasaan Orang Arab dan Perbedaan Al Haramain	H. Asrad Chan
7	Ahad, 17 Februari 2019	08.30-10.00	Pelestarian Haji Mabrur	H. Aprizal
		10.30-12.00	Tata Cara Wukuf, Mabit, dan Melontar	H. Helmi Chatib
8	Ahad, 24 Februari 2019	08.30-10.00	Praktek Tata Cara Wukuf, Mabit dan Melontar	Tim Pra Manasik
		10.30-12.00	Hikmah Ibadah Haji dan Umrah	Hj.Suhelmi Helia
9	Ahad, 03 Maret 2019	08.30-10.00	Tugas, Fungsi Ketua Regu dan Ketua Rombongan	H. Efrizal
		10.30-12.00	Mengenal Tempat-Tempat Bersejarah Disekitar Kota Makkah dan Kota Madinah	H. Hendri Panidias
10	Ahad, 10 Maret 2019	08.30-10.00	Kiat Menjaga Kebugaran Fisik	H. Bafirman



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

			Calon Jamaah Haji	
		10.30-12.00	Pengenalan Proses Perjalanan Haji dan Umrah	H. Jaszizon
11	Ahad, 17 Maret 2019	08.30-10.00	Dinamika Perjalanan Haji dan Umrah	H. Jaszizon
		10.30-12.00	Teori dan Praktek Bahasa Arab Yaumiah	J. M Nur Ilyas
12	Ahad, 24 Maret 2019	08.30-10.00	Praktek Umarah	Tim Pra Manasik
		10.30-12.00	Praktek Haji	Tim Pra Manasik

**Tabel 1.3**  
**Jadwal Bimbingan Pemantapan Manasik Haji**

No	Hari/Tgl	Pukul	Materi	Narasumber
1	Sabtu, 06 April 2019	13.30-14.30 14.30-15.30 15.30-16.00 16.00-17.15 17.15-18.30	Pembukaan Pemantapan Manasik Haji Kebijaksanaan Pemerintah Tentang Ibadah Haji Sekaligus Membuka Secara Resmi Pemantapan Manasik. Shalat Ashar Taushiah/ Pengajian Umum Bagi Calon Jamaah Haji Istirahat (makan malam) Dilanjutkan Shalat Magrib.	Tim KBIH Nurzikrillah
2	Minggu, 14 April 2019	08.15-10.00 10.00-10.15 10.15-12.00	Persiapan Untuk Melaksanakan Ibadah Haji Istirahat Persiapan Dalam Perjalanan Ibadah Haji	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA Nurli Zakir Dt Bungsu
3	Minggu, 21 April 2019	08.15-10.00	Ibadah dan Ziarah di Madinah	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		10.00-10.15	Istirahat	
		10.15-12.00	Perjalanan dari Padang menuju Madinah	Nurli Zakir Dt Bungsu
4	Minggu, 28 April 2019	08.15-10.00	Ihram dan Tahalul	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA
		10.00-10.15	Istirahat	
		10.15-12.00	Keberadaan di Madinah	Nurli Zakir Dt Bungsu
5	Minggu, 12 Mei 2019	08.15-10.00	Thawaf dan Sa'i	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA
		10.00-10.15	Istirahat	
		10.15-12.00	Perjalanan dari Madinah Menuju Makkah	Nurli Zakir Dt Bungsu
6	Minggu, 19 Mei 2019	08.15-10.00	Ibadah di ARMUNA (Arfah, Muzdalifah dan Mina)	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA
		10.00-10.15	Istirahat	
		10.15-12.00	Persiapan ke ARMUNA (Arafah, Muzdalifah dan Mina)	Nurli Zakir Dt Bungsu
7	Minggu, 26 Mei 2019	13.30-15.30	Thawaf Wada'	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA
		15.30-16.00	Istirahat	
		16.00-18.00 Sampai Selesai	Berbuka Puasa Bersama Dilanjutkan Shalat Tarwih	Nurli Zakir Dt Bungsu
8	Minggu, 2 Juni 2019	08.15-10.00	Pengertian Haji Mabru	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA
		10.00-10.15	Istirahat	
		10.15-12.00	Menghadapi Situasi Di Arab Saudi	Kabid Haji Sumbar (Bpk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				Afrizal)
9	Minggu, 09 Juni 2019	08.15-10.00  10.00-10.15  10.15-12.00	Tata Cara dan Pelaksanaan Macam-macam Shalat  Istirahat  Etika Dalam Melaksanakan Ibadah Haji	DR. Zulkarnaini   DR. Ulfatmi Amirsyah
10	Minggu, 16 Juni 2019	08.15-10.00  10.00-10.15  10.15-12.00	Kesehatan Dalam Melaksanakan Ibadah Haji  Istirahat  Persiapan Dari Makkah-Jeddah Menuju Tanah Air	Dr. Yan Rafiq   Nurli Zakir Dt Bungsu
11	Minggu, 23 Juni 2019	08.15-10.00 10.00-10.15 10.15-12.00  13.30-15.30  16.00-17.00	Praktek Umrah  Istirahat  Evaluasi Praktek Umrah dilanjutkan Makan Siang  Praktek Haji  Evaluasi Praktek Haji	Prof. DR. Masnal Zajuli, MA     Nurli Zakir Dt Bungsu
12	Minggu, 30 Juni 2019	08.15-10.00	Diskusi Umum Informasi-Informasi lainnya, Interaktif dan Shalat Dzuhur dilanjutkan dengan Makan Siang Bersama Ramah Tamah sesama Jamaah sampai Waktu Ashar masuk Pertemuan Anggota dengan Karu dan Karom	Team KBIH Nurzibrillah



## G. Tata Tertib Jama'ah

Tata tertib jamaah KBIH Nurzikrillah adalah sebagai berikut :

1. ketika bimbingan harus membawa absen tersebut.
2. Seluruh kegiatan manasik haji dilaksanakan di Masjid Nurzikrillah Sei Lareh Lubuk Minturun Padang.
3. Seluruh peserta sudah hadir 10 menit sebelum acara di mulai dan menanda tangani daftar hadir.
4. Untuk setiap topik pembahasan, 30 menit ceramah dan 75 menit Diskusi.
5. Untuk pelaksanaan praktek Umrah dan Haji seluruh peserta memakai pakaian ihram.

## H. Data Calon Jamaah Haji KBIH Nurzikrillah 2019

**Tabel 1.4**  
**Data calon jamaah Haji KBIH Nurzikrillah secara keseluruhan**

No	Perempuan	Laki-laki
1.	135 Orang	100 Orang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Upaya KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019, dapat disimpulkan bahwa KBIH Nurzikrillah Kota Padang telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepuasan jama'ah. Adapun upaya yang dilakukan diantaranya KBIH Nurzikrillah Kota Padang mengedepankan pelayanan yang bermutu dengan memberikan kemudahan kepada para calon jama'ah yang ingin mengikuti bimbingan, serta KBIH Nurzikrillah menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang keberhasilan bimbingan manasik.

Metode lainnya, KBIH Nurzikrillah Kota Padang memberikan metode bimbingan secara sistematis yaitu mulai dari teori secara audio, visual, tanya jawab, menampilkan video-video terkait kondisi tanah suci dan pelaksanaan ibadah Haji, serta terakhir melakukan praktek secara langsung di tempat khusus dengan menggunakan sarana miniatur yang lengkap.

Metode selanjutnya ialah, KBIH Nurzikrillah Kota Padang memilih pembimbing yang telah berpengalaman untuk memberikan bimbingan kepada calon jama'ah, hal ini bertujuan agar jama'ah bisa dengan mudah memahami materi dengan baik sehingga jama'ah bisa melaksanakan ibadah secara mandiri dengan baik dan benar.

Selepas dari pada hal-hal tersebut diatas, metode yang dilakukan oleh KBIH Nurzikrillah Kota Padang sejauh ini telah mampu memenuhi kebutuhan calon jama'ah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan calon jama'ah serta memberikan pengaruh positif bagi perkembangan KBIH Nurzikrillah Kota Padang.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada KBIH Nurzikrillah Kota Padang terkait Metode KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Memberikan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019, hendaknya KBIH Nurzikrillah Kota Padang selalu membangun sinergitas dan hubungan yang baik dengan berbagai pihak, seperti pembimbing, departemen agama, dan terkhususnya dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah Haji dalam segala aspek, baik dalam bentuk ucapan atau komunikasi, perbuatan atau tingkah laku maupun dalam mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang berkecimpung dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik di tanah air maupun bimbingan di tanah suci untuk kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Ahmad Tafsir. Metodologi pengajaran Agama Islam. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1996.
- Amir, Taufiq. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada. 2005.
- Anggyta Ryandika Rusman. *Panduan Praktis Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Buku
- Arifin, Muzayyin. *Filsafat Pendidikan Islam*. Jakarta: Buna Aksara. 1987.
- Armai Arief. *Pengantar Ilmu dan Metode Pendidikan Islam*. Jakarta Ciputat Press. 2020.
- Ash Shiddieqy Hasbi *Pedoman Haji*, Jakarta: Bulan Bintang. 2002.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2007.
- Choliq Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta:mitra cendekia. CV Penerbit J-Ar. 2005.
- Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta. 2007.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jummatul Ali*. Bandung:
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.2015
- Direktur Jendral Penyelenggara Haji dan Umroh. *Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta. 2012.
- Elvinaro Ardianto. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2011.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : ANDI. 2013.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : ANDI. 2014.
- Gus Arifin. *Peta Perjalanan Haji dan Umrah*. Jakarta: Kompas Gramedia. 2009.
- Indriantoro dkk. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta. 1999.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Irawan, Prasetya. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta : STIA LAN. 1999.
- Kementrian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI. 2011.
- Kotler, Philip dkk. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2011.
- Kriyantono R. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Group. 2006.
- Loyelock, Chrisphoter. *Manajemen Pemasaran Jasa. Ahli Bahasa Dian*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2006.
- Luthfi, Muhammad. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan (Konseling) Islam*, Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah. 2008.
- Makarao, Nurul Ramadhani. *Metode Mengajar Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Malayu SP Hasibuan. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara. 2001.
- Mamang, Eta Sangadji. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi. 2013.
- Marbun, B.N. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 2005.
- Noor, M. Matdawan. *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Yayasan Bina Karier LP5BIP. 1986.
- Peter Salim Yenni Salim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Konteporer*. Jakarta: Restu Agung. 1980.
- Prayitno, Erman Amti. *Dasar- Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rnika Cipta. 2008.
- Purwadarminata, dalam Buku Sudjana S. *Metode dan Tehnik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production. 2010.
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama* : Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat. 2001.
- Sudarsono. *Sepuluh Aspek Agama Islam*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1994.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta. 2012.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Suharsimi dan Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umroh, Dan Wisata Agama*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media. 2016.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta. 2011.
- Thohir, Mudjahirin. *Talbiyah di atas Ka'bah* Yogyakarta: Logung Pustaka. 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi. 2014.
- Wahidin Saputra. *Pengantar Ilmu Dakwah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2012.
- Zulkifli. *Metodologi Pengajaran Bahasa Arab*. Pekanbaru: Zanafa Publising. 2011.

#### Sumber lain-Lain

- Anang Sugara, Rizki Yudhi Dewantara. *Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online (Studi pada Konsumen 'Z')*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 52 No 1 2017.
- Arle Swastika Sari. “ *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta*. Skripsi Jurusan Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 1990.
- Kementerian Agama Kota Samarinda.” Jurnal Administrasi Negara 5. No.
- Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Muhammad Hadi. *Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kelompok*
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. pasal 6.
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. pasal 30.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Peneliti : Kesi Marta Safitri  
 NIM : 11744202300  
 Jurusan/Fakultas : Manajemen Dakwah/Dakwah dan Komunikasi  
 Judul Penelitian : “METODE KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN BIMBINGAN MANASIK JAMAAH HAJI 2019”  
 Informan :  
 Hari/Tanggal :  
 Tempat :

### Kepada pembimbing manasik haji KBIH Nurzikhillah

1. Bagaimana proses pelaksanaan bimbingan manasik terhadap calon jamaah haji?
2. Bagaimana metode bimbingan manasik KBIH Nurzikhillah dalam meningkatkan kepuasan bimbingan manasik haji?
3. Kapan pelaksanaan diadakan ?
4. Apa manfaat dan tujuan pelaksanaan pembinaan calon jamaah haji?
5. Apa saja faktor yang menghambat pelaksanaan pembinaan calon jamaah haji, karena apa ?
6. Bagaimana bentuk bimbingan manasik yang diberikan terhadap calon jamaah haji?
7. Apa saja kendala yang ditemui selama memberikan pembinaan kepada calon jamaah haji?
8. Apa saja kegiatan bimbingan manasik yang dilakukan di tanah air sebelum dan sesudah ibadah haji
9. Apa tugas dan kewajiban pembimbing pada saat di tanah air sebelum menjalankan ibadah haji
10. Apa tugas dan kewajiban pembimbing?
11. Dimana proses pembinaan dilakukan?
12. Siapa saja petugas yang terlibat pada pembinaan calon jamaah haji?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

13. Mengapa pembinaan kepada calon jamaah haji diperlukan?
14. Apa saja kriteria syarat yang dibutuhkan untuk menjadi pembimbing di KBIH Nurzikrillah?
15. Berapa jumlah pembimbing yang ada di KBIH Nurzikrillah?
16. Pentingnya pembinaan itu apa untuk jemaah ?

**Kepada Pengurus KBIH Nurzikrillah**

1. Bagaimana sejarah berdirinya KBIH Nurzikrillah?
2. Apa tujuan dan manfaat pendirian KBIH Nurzikrillah?
3. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH Nurzikrillah, masa bakti pengurus ?
4. Sarana dan prasarana KBIH Nurzikrillah?
5. Pembimbing di KBIH Nurzikrillah?
6. Motto KBIH Nurzikrillah?
7. Bagaimana Materi bimbingan Manasik haji ?
8. Bagaimana Jadwal kegiatan Manasik Haji ?
9. Apa saja Syarat pendaftaran calon jamaah haji ?
10. Adakah Tata tertib jamaah KBIH Nurzikrillah?
11. Berapa jumlah jamaah bimbingan dari tahun ke tahun ?
12. Apa saja metode bimbingan manasik Haji di KBIH Nurzikrillah?
13. Bagaimana Pelaksanaan pembinaan ibadah haji di KBIH Nurzikrillah ?
14. Pentingnya pembinaan itu apa untuk jemaah?

**Kepada jemaah haji KBIH Nurzikrillah**

1. Nama Jamaah, alamat
2. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Nurzikrillah?
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelaksanaan bimbingan manasik jamaah haji di KBIH Nurzikrillah?
4. Apakah bimbingan yang diberikan sudah memenuhi hak bapak/ibu selaku jamaah? Alasannya
5. Apa saja metode / cara yang digunakan para pembimbing ketika memberikan pembinaan haji?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah dalam pemberian pembinaan para pembimbing mampu menyampaikan dengan baik? Alasannya.
7. Pentingnya pembinaan itu apa untuk jamaah?





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI WAWANCARA

### Wawancara bersama Ketua KBIH Nurzikrillah



### Wawancara bersama staff KBIH Nurzikrillah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

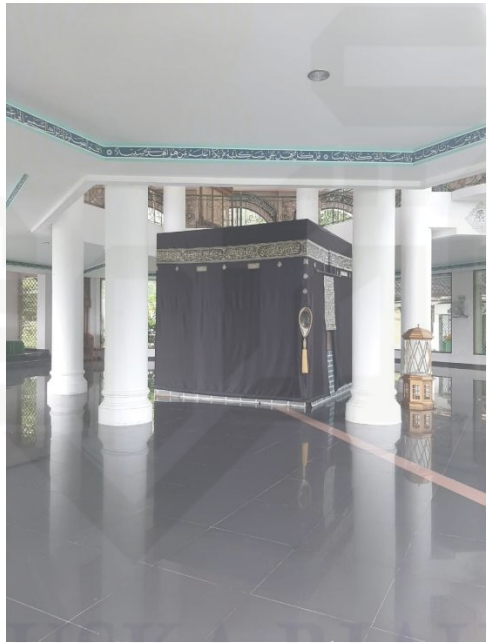




#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI OBSERVASI







## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

كلية الدعوة و الاتصال

**FAKULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2866/2020  
 Sifat : Biasa  
 Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 26 Ramadhan 1441 H  
 19 Mei 2020

Kepada Yth:  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
 Pekanbaru

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Kesi Marta Safitri  
 N I M : 11744202300  
 Semester : VI (Enam)  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"UPAYA KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN BIMBINGAN MANASIK JAMAAH HAJI 2019"**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**"KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam  
 a.n. Rektor,  
 Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
 N.P.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
 1. Yth. Rektor UIN Suska Riau  
 2. Mahasiswa yang bersangkutan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/32758  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2866/2020 Tanggal 19 Mei 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

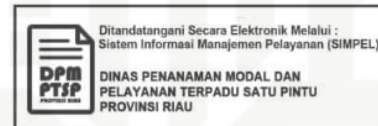
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : KESI MARTA SAFITRI   |
| 2. NIM / KTP         | : 11744202300  |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN DAKWAH   |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : UPAYA KBIH NURZIKRILLAH KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN BIMBINGAN MANASIK JAMA'AH HAJI 2019                                    |
| 7. Lokasi Penelitian | : KBIH NURZIKRILLAH, RT 01, RW 05, NO. 15, GURUN LAWEH NAN 20, LUBUK BEGALUNG, OLO, KECAMATAN PADANG BARAT, KOTA PADANG, SUMATERA BARAT. |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 20 Mei 2020



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Sumatera Barat  
 Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat di Padang
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, Januari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi  
Kominikasi : Kesi Marta Safitri

Kepada Yth,  
Dekan  
Fakultas Dakwah dan  
Di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Kesi Marta Safitri NIM. 11744202300** dengan judul "**Upaya KBIH Nurzikrillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jama'ah Haji 2019**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing


**Drs. H. Syahril Romli, M.Ag**  
NIP. 195706111988031001





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)**  
**NUR ZIKRILLAH**  
 Jl. Bandar Damar No. 13 Padang Telp. (0751) 33960 E-mail : nz\_padang@yahoo.com

---

Padang, 01 Oktober 2020

Nomor : 07/KBIHU-NZ/X/2020  
 Lampiran : -  
 Perilhan : Permohonan Izin Penelitian

Kepada  
 Yth: Dekan Fakultas Dakwah Dan  
 Komunikasi, Universitas Islam Negeri  
 Sultan Syarif Kasim Riau.  
 di Pekanbaru


Menanggapi surat edaran No. 570/1882 – PERIZ/DPM&PTSP/IX/2020 tanggal  
 30 September 2020 perihal “Permohonan Izin Penelitian, pada mahasiswa :

Nama : Kesi Marta Safitri  
 Nim : 11744202300  
 Judul : “Upaya KBIHU Nurzikrillah Kota Padang Dalam  
 Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah  
 Haji 2019”

Benar, bahwa mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 Fakultas Dakwah dan Komunikasi tersebut telah melakukan observasi dan memperoleh  
 data-data pada kantor KBIHU Nurzikrillah Kota Padang dengan judul penelitian “Upaya  
 KBIHU Nurzikrillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik  
 Jamaah Haji 2019”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya,  
 Terimakasih

Pimpinan,



**H. Nurli Zakir Dt. Bungsu**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jln.Setia Budi No.15 Padang Telp. 0751-811341, 811343 Fax. 0751-811342  
<http://dpmpptsp.sumbarprov.go.id>

SURAT KETERANGAN  
 Nomor : 570/1882 - PERIZ/DPM&PTSP/IX/2020

**Rekomendasi Penelitian**

Menimbang :	a. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan perlu diterbitkan rekomendasi penelitian; b. Bahwa sesuai konsideran huruf a diatas, serta hasil Verifikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, berkas Persyaratan Administrasi Penelitian telah memenuhi syarat.
Mengingat :	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian yang telah Dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
Memperhatikan :	Sesuai Surat Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riaunomor : Un.04/F.Iv/Pp.00.9/2866/2020 Tanggal 19 Mei 2020 Tentang Mohon Surat Pengantar Izin Penelitian.
Dengan Ini Menerangkan Bahwa Kami Memberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :	
Nama :	Kesi Marta Safitri
Tempat/Tanggal Lahir :	Tapan, 10 Maret 1998
Pekerjaan :	Mahasiswa
Alamat :	Koto Pulai
Nomor Kartu Identitas :	1301114803980001
Judul Penelitian :	Upaya Kbihi Nurzikrillah Kota Padang Dalam Meningkatkan Kepuasan Bimbingan Manasik Jamaah Haji 2019
Lokasi Penelitian :	Kbihi Nurzikrillah,Rt 01,Rw 05,No. 15, Gurun Laweh Nan 20,Lubuk Begalung,Olo,Kecamatan Padang Barat,Kota Padang, Sumatera Barat
Jadwal Penelitian :	Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Ini Berlangsung Selama 6 (Enam) Bulan Terhitung Mulai Tanggal Rekomendasi Diterbitkan
Penanggung Jawab :	Nurdin

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / Lokasi Penelitian;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu Kestabilan Keamanan dan Ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Gubernur Sumatera Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat;
4. Bila terjadi penyimpangan dari maksud / tujuan penelitian ini, maka surat rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Demikianlah Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 September 2020

A.n. GUBERNUR SUMATERA BARAT  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- Tembusan:
1. Gubernur Sumatera Barat (sebagai laporan)
  2. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Barat



UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 :

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."  
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.



Scanned by TapScanner


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BIODATA**

Nama : Kesi Marta Safitri  
 Tempat, tanggal lahir : Tapan, 10 Maret 1998  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tinggi Badan : 158 Cm  
 Berat Badan : 47 Kg  
 Status Perkawinan : Belum Menikah  
 Agama : Islam  
 No Telpn : 082281078938  
 Email : [kesisafitri01@gmail.com](mailto:kesisafitri01@gmail.com)  
 Alamat : Koto Pulai Tapan, Kecamatan Ranah  
 Ampek Hulu Tapan, Kabupaten  
 Pesisir Selatan Sumatera Barat  
 Alamat Domisili : Kelurahan Alai Parak Kopi RT 001/  
 RW 010 Kecamatan Padang Utara  
 Kota Padang


**II. PENDIDIKAN**

SD Negeri No. 05 Koto Pulai Basa Ampek Balai Tapan (2006-2011)  
 MTSN Basa Ampek Balai Tapan (2011-2015)  
 SMA Negeri 1 Basa Ampek Balai Tapan Jurusan IPA (2015 – 2017)